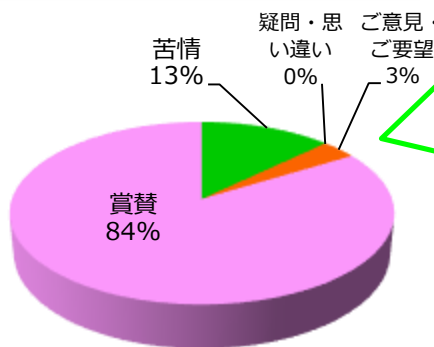


アドボカシータイムス

2016年5月号

2016年4月チャンスカード提出状況

	苦情	要望・ご意見	賞賛	合計
みどり庵			5	5
ひまわり			0	0
あすなる			0	0
青空星空			0	0
施設管理			3	3
デイサービス			20	20
日輪館			10	10
在介	6	3	21	30
いちなりの郷			10	10
ハイランド	2		0	2
いちなりの響			0	0
ヘルパー		1	2	3
クリニック	5		5	10
通所リハビリ			1	1
総務課	1		10	11
栄養			0	0
アドボカシー	1		1	2
すぐやる課			11	11
ピッコロ			0	0
合計	15	4	98	117



<2016年4月チャンスカード比率>

平成28年4月度は苦情15件、要望・ご意見4件、賞賛98件と合計117件のチャンスカードが提出されました。前月の提出状況（3月合計94件）よりも増加傾向であり、特に苦情が3件⇒15件へと大きく増加しました。

左記の表のように、苦情の受付部署は15件のうち6件が在介、5件がクリニックと多くを占めています。一方、苦情の対象となった部署は、多い順にハイランド5件、総務4件、デイ3件、ひまわり2件、施設管理1件であり、他部署において受け付けたものがほとんどでした。提出状況を部署別に見ると、部署によって差が非常に大きく、全く提出できていない部署も見受けられました。日頃からコンスタントにご意見の拾い上げに組み、改善に繋げて頂きたいと思っております。

苦情の内容としては、サービスの質や体制に対するご意見の「不十分なサービス」が5/15件と最も多く、次いで「連絡・伝達・説明不足に関して」が4/15件という状況です。

また、賞賛の内容としては、「創作グループで作成した「兜」をみて、自分がこれの一部を作ったなんて自分でもびっくり。細かい作業だったけど、出来栄えもすごくて自分でも嬉しい。ありがとう。」などデイサービスが3月から開始した選択グループでの活動に対するご意見や、「輝北のびんぴん元気教室を利用しているが、今までの体操はお話が半分だった。みどりの園の職員は一生懸命してくれるのでみどりの園に開催者が変わってよかったなあとみんないいかたでした。」といったびんぴん体操に関する嬉しいお言葉が多く聞かれました。

苦情の具体的内容

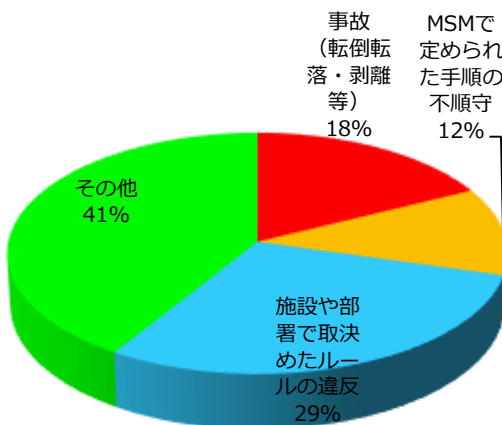
ご意見内容	4月
職員の態度・あいさつ・マナー	1
連絡・伝達・説明不足に関して	4
食事に関すること	3
サービス提供の遅延、配慮の不足	1
不十分なサービス	5
思い違い、疑問	0
イベントに関して	1
合計	15

4月サービス改善報告書提出状況

部署	件数
施設管理・Ns	1
みどり庵	1
ひまわり	3
あすなる	
青空・星空	
デイ	1
おおすみ日輪館	1
いちなりの郷	
ハイランド輝北	1
いちなりの響	4
在介	
ヘルパー	
総務	1
すぐやる課	2
ピッコロ	
栄養	1
厨房	1
クリニック	
通り八	
アドボカシー人財育成部	
みどりアタスール	
リトルグリーンボード	
合計	17

サービス改善内容

サービス改善内容	2016/4月
事故（転倒転落・剥離・服薬等）	3
MSMで定められた手順の不順守	2
施設や部署で取決めたルールの違反	5
その他	7
総件数	17



【2016.4月度 サービス改善内容】

4月度のアクシデント（サービス改善報告書）は、法人全体で17件報告があり、前月の3月と比較すると-6件でした。また17件中、転倒は2件の発生でした。3月の8件と比較すると、転倒に関しても-6件と大幅な減少が見られています。4月の転倒転落の発生状況を部署別でみると、みどり庵1件、すぐやる課において1件の発生でした。4月は、誤薬など薬に関係するアクシデントは見られませんでした。インシデント（ヒヤリハット報告書）では、薬に関するものが5件報告されており、インシデントの時点での予防対策の効果があつたのではないのでしょうか。

4月のアクシデントの中で、事故以外についてみると、ベッドメイキングの不備や居室の清掃不備など、環境整備の面についての不適合が多かったようです。ルールがあるにもかかわらず、ルール通りに行われていなかったことによる不適合は、約3割を占めています。ルールの不順守「決められたことを守る」というところがやはり苦手な傾向にあります。なぜ、そのルールがあるのか、まずは根拠をしっかりと理解し、所属長はメンバーがルールを順守できているか？確認をしっかりとしていきます。

4月のインシデント（ヒヤリハット）は、全体で36件提出されました。内容については、20/36（56%）が転倒転落に関するもので多くを占めていました。2月以降、ヒヤリハットの件数が減少傾向にあります。日頃の予防活動の積み重ねが重要です。まずはリスクへの意識を高め、気づき、予防の段階でしっかりと部署内、ユニット内で情報共有し事故やその他の不適合を1件でも減らせるよう取組みましょう。